

田原本町ふるさと応援寄附金業務仕様書

1. 業務名

田原本町ふるさと応援寄附金業務

2. 業務目的

田原本町（以下、「本町」という。）では、ふるさと納税制度を通じて、地場産品の魅力発信を図り、地域経済における好循環を生み出すことを目指している。寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の受発注等ふるさと納税に関する業務を民間事業者へ委託することで、寄附募集等を効率化させ、民間事業者が持つノウハウを活用し、魅力ある返礼品の発掘・開発を行うことを目的とする。

3. 契約期間

契約締結日から令和11年9月30日まで

※契約締結日から令和8年9月30日までの間は、運用開始のための準備期間とし、令和8年10月1日から運用開始（各ふるさと納税ポータルサイトでの寄附受付開始）できるように現受託者と調整を行うこと。また、この間に要した費用の支払義務は発生しないものとする。

4. 前提条件

(1) 原則として、本町が別途契約している下記ふるさと納税ポータルサイトからの寄附受付を前提としたふるさと納税業務の遂行が可能であること。なお、契約期間中に新規にポータルサイトを追加・変更した場合も協議のうえ、同様に業務の対象とする。

- ・さとふる
- ・楽天ふるさと納税
- ・ふるさとチョイス
- ・ふるなび
- ・ANA のふるさと納税
- ・JREMALL ふるさと納税
- ・d ショッピングふるさと納税百選
- ・Amazon ふるさと納税

(2) 寄附管理システムは、寄附情報の管理、受発注・配送管理、また寄附受入額や返礼品発注件数の把握が可能なシステムを使用すること。当該システムは、寄附者への適切

な情報提供および町の事務負担を軽減できる機能を備え、かつ導入・運用において町の指示に従い迅速に対応できるものであること。

5. 業務に係る金額（消費税および地方消費税含む。）

(1)業務委託料 寄附金額の10%以下とする。

（次項6. 業務内容(1)～(4)、(6)～(9)に記載する業務に対しての委託料）

(2)返礼品調達費 実際に返礼品の調達にかかった費用とする。

(3)返礼品配送費 実際に返礼品の配送にかかった費用とする。

(4)ワンストップ特例申請受付およびデータ作成費 1件あたり600円以下とする。

6. 業務内容

(1)ポータルサイトの運用・管理に関する業務

(2)返礼品取扱事業者への発注、配送管理および返礼品の代金・送料の精算に関する業務

(3)寄附者および返礼品取扱事業者からの問い合わせに関する対応

(4)寄附受領証明書・ワンストップ特例申請書等の作成および発送に関する業務

(5)ワンストップ特例申請受付処理および名寄せデータ作成に関する業務

(6)返礼品の発掘・開発およびPR等に関する業務

(7)クラウドファンディング実施に関する業務

(8)寄附金の募集に要する経費の内訳および管理業務

(9)その他、本業務の履行・推進に必要なこと

7. 委託業務の詳細

(1)ポータルサイトの運用・管理に関する業務

ア 本町が利用するポータルサイトのページ作成、更新、寄附者管理、受発注管理、自治体紹介ページの作成等の管理運営を適切に行うこと。ポータルサイトと連動したデータ管理システムを構築し、収納状況や寄附申込情報および返礼品配送状況等のデータを集約し一元管理すること（さとふる経由の寄附も含む）。集約されたデータは、本町において随時抽出・出力が可能であること。

イ 返礼品の掲載に際しては、原則10営業日以内に作業を完了させ、町および返礼品取扱事業者に連絡すること。必要な写真撮影、写真加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等について、寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させること。写真撮影に際しては、撮影スタジオ等適切な場所で行うこと。検索エンジン最適化やクリック率向上等の観点から、サムネイルやタイトル、紹介文を含め、訴求力の高い内容

となるよう磨き上げること。なお、受託者が撮影、編集した返礼品画像等の著作権は、本町に帰属し、契約終了後、次期受託者も利用できるものとする。

ウ 各ポータルサイトに応じた SEO 対策・検索連動型広告の提案を行い、活用（予算は本業務とは別に本町が負担）について、最善を尽くすこと。

エ 寄附者がポータルサイトを經由せず本町に寄附を行った場合においても、本町からの寄附者情報の提供を受け、申込状況、収納状況および返礼品の申し込みに関する各種情報を正確に管理すること。内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。

オ 大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。

カ 寄附金額、寄附件数および寄附者属性等とともに、寄附の動向について分析を行い、その結果および今後の対策について、本町へ適切な頻度で報告を行うこと。

(2)返礼品取扱事業者への発注、配送管理および返礼品の代金・送料の精算に関する業務

ア 返礼品取扱事業者への返礼品の発注および配送の管理を行うこと。

イ 返礼品取扱事業者と連携し、返礼品の在庫管理、寄附者の個人情報保護等を適切に扱うこと。

ウ 返礼品取扱事業者に対し、当該事業者が使用することとなるシステムがある場合、利用方法の説明等、必要なサポートを行うこと。

エ 返礼品取扱事業者への返礼品代金および配送業者への送料代金等、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること。なお、送料については、配送業者と価格交渉するなど、安価になるよう努めること。

オ 配送遅延又は返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者や返礼品取扱事業者に不都合が生じないよう対応し、速やかに本町へ報告すること。

カ 返礼品の発注・配送・在庫管理等については、極力、返礼品取扱事業者の既存のスキームに変更を加えない方法で、負担軽減に最大限配慮すること。

キ 返礼品取扱事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。

ク 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。

ケ 季節限定や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。また残数を超えた申込を制限する仕組みを設けること。

(3)寄附者および返礼品取扱事業者からの問い合わせに関する対応

- ア 寄附者等からの問い合わせに対応するコールセンター等の窓口を設置し、使用するポータルサイト等において明示すること。
- イ コールセンター等は、寄附の申込手続に関すること、返礼品に関すること、ワンストップ特例申請に関すること、その他本町ふるさと納税に関わる全般の問い合わせに対して、電話、メール等により対応を行うこと。問い合わせに関する内容は、システム等に記録するとともに、本町においても適宜確認ができるようにすること。
- ウ 返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品取扱事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本町に報告を行うこと。
- エ ポータルサイト等を経由した各種問い合わせについても対応すること。
- オ 緊急および重要な問い合わせの場合は、速やかに本町に報告し、本町と協議した上で対応すること。
- カ 返礼品取扱事業者からの相談等に対しては、必要に応じて直接訪問（対面での協議・支援）を行い、迅速に解決を図ること。このため、本町および事業者から要請があった際に、速やかに駆けつけられる拠点や専門担当者を配置するなど、十分な支援体制を整備すること。

(4)寄附受領証明書・ワンストップ特例申請書等の作成および発送に関する業務

- ア 入金確認後、寄附金受領証明書を作成し、本町が指定するお礼状を同封の上、寄附者に速やかに送付すること。再発行や寄附名義変更、キャンセルに関しても同様に対応を行うこと。
- イ 発送する書類は原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については、本町と協議の上決定すること。
 - ① お礼状・寄附金受領証明書
 - ② ワンストップ特例申請書（寄附金税額控除に係る申告特例申請書）
 - ③ ワンストップ特例申請書記載例
 - ④ 返信用封筒
- ウ ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力の上、送付すること。
- エ 受領証明書等の送付用封筒およびワンストップ特例申請書の返信用封筒の用意を行うこと。
- オ 発送後、住所不明等での戻り分については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。

(5)ワンストップ特例申請受付処理および名寄せデータ作成に関する業務

- ア 受託者は、寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付業務（さとふる経由の申請ならびにオンライン申請含む。）を本町に代わり行うこと。
- イ 受付業務の範囲は、申請書類（変更申請を含む。）の受付、申請書類の審査、申請不備者の対応、申請を受理した寄附者への受付済み通知の発送（電子メール可）、これらに関する問い合わせ対応、および申告特例通知データの作成（eLTAX 送信レイアウトに準ずる。）を行うこと。
- ウ 本業務に関するオンライン申請においては、公的認証を利用した受付・対応とし、受託者が提供する受付システムを使用する場合、より一層の情報漏えいに対する必要な対策を講じ、本町と協議の上で実施すること。
- エ 本町が指定する期日までに申告特例通知データを作成、納品すること。なお、他自治体への送付は本町が行うものとする。

(6)返礼品の発掘・開発およびPR等に関する業務

ア 返礼品の開発について

本町が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、総務省の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品の選定や新規開拓を行い、本町に提案すること。その際、未参画の事業者に対しては、電話やメール等による連絡に留まらず、受託者が直接訪問し、対面での制度説明や出品の働きかけを積極的に行うこと。また、返礼品取扱事業者から新規返礼品の申請があった場合は、記載漏れや誤字脱字、添付書類漏れ等の申請不備がないか確認を行うこと。

既存返礼品取扱事業者に対しても、定期的な直接訪問等を通じてコミュニケーションを図り、新規返礼品の開発や既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。

未参画事業者および既存返礼品取扱事業者に働きかけ、新規返礼品開発および既存返礼品のブラッシュアップ件数は、1年度最低60品以上（契約締結初年度においては、最低30品以上）行うこと。

受託者は、本町の承認を受けた返礼品の在庫数、受付期間、配送方法等については、受託者が返礼品取扱事業者と必要な協議を行うこと。

なお、EC販売等のノウハウを持たない事業者が返礼品取扱事業者となることを希望する場合には、不足するノウハウ等についてサポートを実施すること。

イ 返礼品の改良について

既存の返礼品については、返礼品取扱事業者と調整のうえ、ポータルサイトに掲載す

る写真や品名および説明等を改良し、魅力が伝わりやすいように工夫すること。必要に応じて分量の変更や包装についての助言を行うこと。

また、定期便にできる返礼品については、返礼品取扱事業者へ積極的にアプローチし、寄附者1人あたりの寄附単価の上昇に努めること。

ウ 返礼品のPR等について

本町の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、返礼品等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求を図ること。

エ ミーティングについて

課題解決に向け、本町や主力返礼品を扱う返礼品取扱事業者等と原則、年1回以上のミーティングを行うこと。ただし、本町と協議のうえ、必要に応じて開催回数の調整や中止を行うことができるものとする。PRは受託者が有する独自のノウハウやアイデアをもとに提案し、本町と協議のうえ実施すること。

オ 返礼品取扱事業者向け説明会について

新規返礼品取扱事業者の開拓に向け、説明会の開催や個別訪問等により募集を行うこと。なお、説明会の開催時期・方法については本町と協議により決定する。

また、国の基準変更等に対応するため、返礼品取扱事業者に対して説明会の開催や個別訪問等により、継続的な返礼品提供に向けた助言・指導を適切に行うこと。なお、説明会の開催時期・方法については本町と協議し、決定すること。

(7)クラウドファンディング実施に関する業務

クラウドファンディング（GCF等）受付サイトからの寄附も通常の寄附同様に対応すること。

(8)寄附金の募集に要する経費の内訳および管理業務

平成31年総務省告示第179号第2条第2項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品代30%を含み下記の金額を超えない範囲において、委託業務（提案する新たな取組を含む）を実施できるよう、本委託業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料など）も含め、検討し業務を遂行すること。なお、法令に基づき寄附金の募集に要する費用が下記から変更となった場合は、改めて本町が費用範囲を決定するものとする。

指定期間	金額
令和8年10月1日～令和9年9月30日	寄附金額の47.5%
令和9年10月1日～令和10年9月30日	寄附金額の45.0%
令和10年10月1日～令和11年9月30日	寄附金額の42.5%

(9)その他、本業務の履行・推進に必要なこと

委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。

上記(1)～(8)に限らず、総務省の告示等に適合しつつ寄附拡大を図ることに寄与する事項については、積極的・主体的に提案又は取り組むこと。

8. 再委託の制限

受託者は本業務について、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、本町と協議のうえ、業務の一部を委託することができるものとする。この場合において、あらかじめ書面により本町の承認を得るものとする。

なお、本制限は本公募段階で複数の事業者が協力（いわゆる共同企業体）し、参加することを妨げるものではない。

9. 報告および検査

(1)本町が報告を必要と認める業務内容について、月報を作成し、翌月の末日までに報告すること。

(2)本町は、検査の必要があると認めるときは、受託者に対して収納業務の履行状況その他の必要な事項について報告を求め、又は検査を行うことができるものとする。

10. 個人情報保護・秘密の保持

(1)受託者は、本業務の遂行にあたって、直接又は間接に知り得たすべての情報について外部に漏らし、また他の目的に利用してはならない。なお、委託期間が終了した場合においても同様とする。

(2)受託者は、個人情報保護に関する法律、田原本町個人情報の保護に関する法律施行条例および施行規則を遵守し、適切な個人情報保護措置を講ずるものとする。

11. 業務の引継ぎ

本町と契約を締結している委託事業者から変更となった場合は、契約締結後、本町、前任の受託者、返礼品取扱事業者等と協議・調整のうえ、業務が円滑に開始できるよう事務等の引継ぎを実施する。その際、ポータルサイトから寄附が不可となる期間が最小限になるよう、最大限努めること。

また、委託期間が終了した場合も、本業務を受託する後任の事業者に対して、本業務の履行に必要な情報等を引き継ぐこと。ただし、受託期間中に受領した寄附の返礼品発送や寄附者対応については、発送の完了まで責任をもって実施することとし、委託期間中に作

成または使用した各種ポータルサイトの返礼品ページ情報（商品コード・レビュー・写真・文書等のすべて）については、データの削除をしないこととする。

12. その他

- (1) 本仕様書に明記していない事項であっても、業務遂行上当然に必要なと認められる事項は、受託者の責任において実施するものとする。その他定めのない事項については、受託者との協議により決定する。
- (2) 契約締結後、速やかに本業務委託の管理体制表を提出すること。提出にあたっては提案した内容（業務実施体制等）をもとに各業務について責任者や担当者を記載すること。
- (3) 契約にあたっては、双方協議のうえ、別に仕様書を作成するものとする。